



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО  
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ

*Дирекция на Природен парк "Русенски Лом"*



Русе 7000, Бул. Скобелев 7  
БУЛСТАТ 117085508  
Тел. 082/872 397; Факс 082/828 730

e-mail: [dpprusenskilom@gmail.com](mailto:dpprusenskilom@gmail.com)  
[dpprusenski\\_lom@iag.bg](mailto:dpprusenski_lom@iag.bg)  
<https://rusenski-lom.bg/>

---

**УТВЪРДИЛ:** ЗАЛИЧЕНИ СЪГЛ ЗЛД  
**ИНЖ. ИВАН ГРОЙЧЕВ**  
**ДИРЕКТОР НА ДПП РУСЕНСКИ ЛОМ**

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**  
**И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**  
**В ДПП РУСЕНСКИ ЛОМ**

**РУСЕ**  
**2024 г.**

ДПП „Русенски Лом“ е специализирана териториална администрация за осъществяване на контрол по прилагането на Закона за горите по отношение на всички дейности в горски територии. Дейността на дирекцията се осъществява на основата на принципите: законност; откритост и достъпност; отговорност и отчетност; ефективност; координация; обективност и безпристрастност. Следвайки тези принципи сме разработили настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване. Периодично Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване ще се актуализират, за да бъдат в съответствие с настъпилите промени в нашите дейности и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите ни.

Преди да изготвим Хартата, събрахме информация относно начина как да предоставяме услугите ни. Вие ни казахте, че искате:

- Да бъдете обслужвани бързо и ефикасно;
- Всеки да получава лесен достъп до информация;
- Служителите да са добре осведомени и отзивчиви;
- Приятна атмосфера в работните помещения.

#### **Основните цели, които си поставяме са:**

- 1. Да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги.**

**Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:**

- като ни посетите на място всеки работен ден от 8.30 до 17.00ч. Обедната почивка на служителите е от 12.30 до 13.00 часа. Наш служител ще Ви предостави ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за всички предоставяни административни услуги.

- като ни пишете на адреса на гр. Русе, бул „Ген Скобелев 7“ пк 7000

- можете да използвате и служебния телефон на дирекцията: 0887244419 -доц. д-р Наталия Стоянова-гл. спец. "Връзки с обществеността" ,

- като изпратите Вашето писмо на e-mail: [dpprusenskilom@gmail.com](mailto:dpprusenskilom@gmail.com), [dpprusenski\\_lom@iag.bg](mailto:dpprusenski_lom@iag.bg)

- като изпратите документ, подписан с универсален електронен подпис на e-mail: [dpprusenskilom@gmail.com](mailto:dpprusenskilom@gmail.com), [dpprusenski\\_lom@iag.bg](mailto:dpprusenski_lom@iag.bg)

Вие може да получите документа от заявената административна услуга на място, чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

Улеснили сме достъпа на клиенти в неравностойно положение като сме изградили рампа и сме осигурили места за паркиране пред нея.

- 2. Да постигнем високо качество на предоставяните услуги осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват.**

За да постигнем тези цели изпълняваме общите стандарти за административно обслужване:

- Вежливо, любезно и отзивчиво отношение към клиентите;
- Равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социалното положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност и религиозни убеждения;
- Конфиденциалност към информацията, предоставяна ни от Вас;
- Прозрачност на административното обслужване;
- Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация;
- Коректност, относно спазването на сроковете за извършване на всяка административна услуга.

Приели сме и собствени стандарти за административно обслужване:

- Постигане на професионализъм в работата;
- Противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия;
- Избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им запазване на спокойствие и прилагане на умения за разрешаване на проблема;
- Спазване на законовите разпоредби;
- Измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и предприемане на действия за повишаване качеството на услугите.
- Предоставяне на услугите на едно гише;
- Осигуряване на възможност в образците на заявления да се посочи начина за получаване на акта;
- Стандартизиране на услугите на специализираната администрация

### **3. Да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.**

Ние очакваме от Вас да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари, което ще окаже влияние в посока подобряване на обслужването като:

- изпратите Вашето писмо на адрес, гр. Русе, бул „Ген Скобелев 7“ пк 7000 до Директора на ДПП „Русенски Лом“
- дойдете лично в сградата на ДПП „Русенски Лом“
- изпратите Вашето писмо на e-mail: [dpprusenskilom@gmail.com](mailto:dpprusenskilom@gmail.com), [dpprusenski\\_lom@iag.bg](mailto:dpprusenski_lom@iag.bg)

Ако имате оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна. Можете да го направите като изпратите Ваш сигнал на адреса на дирекцията или дойдете лично в деловодството на ДПП „Русенски Лом“ Независимо от начина на подаване на сигнала същият ще бъде входиран в деловодната система с вх.№. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено до 30 работни дни от получаването ѝ. Ако не можем да отговорим в посочения срок, ще Ви уведомим защо. Ще Ви съобщим, ако е необходимо да направите нещо допълнително и кога да очаквате пълен отговор от нас. ДПП „Русенски Лом“ си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали и жалби, които съдържат нецензурни и обидни изрази. Не се образува производство по анонимни предложения и сигнали.

За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари, сигнали и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги. Искаме да предоставим възможно най-доброто обслужване на всеки, който се нуждае от помощта ни. Освен това, приветстваме мненията ви за това как да направим по-нататъшни подобрения.

### **4. Да постигнем ефективен резултат и качество на административното обслужване при минимален разход на финансови средства и човешки ресурси.**

На гражданите и юридическите лица се предоставя информация за таксите на административните услуги и начините за тяхното плащане.

Ние работим в услуга на обществото. В условията на бързоразвиваща се администрация дирекцията реагира адекватно с минимизиране на рисковете. Служителите изпълняват добросъвестно служебните си задължения, с цел постигане на висококачествено административно обслужване.

**За постигането на тези цели нашите отговорности към Вас са:**

- да се държим професионално и да се отнасяме с уважение към всеки от Вас;
- да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- да Ви предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- да Ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване;
- да следим помещенията ни да са максимално безопасни за клиентите и служителите ни.

#### **В замяна очакваме от Вас:**

- да се отнасяте към нас с уважение;
- да бъдете внимателни и любезни към останалите клиенти;
- да идвате навреме за уговорените срещи;
- да ни давате повече информация, ако ви помолим за това;
- да ни уведомявате за промени в обстоятелствата при вас или при друг човек, за когото подавате молба;
- да ни давате пълна и точна информация навреме;
- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

#### **Във взаимоотношенията си с Вас при предоставянето на административни услуги ние се ръководим от следните нормативни актове:**

- Административно процесуален кодекс
- Закона за горите
- Закона за лова и опазване на дивеча
- Закон за административните нарушения и наказания
- Закон за администрацията
- Закон за достъп до обществена информация
- Закон за държавния служител
- Закон за защита на личните данни
- Закон за защита на класифицирана информация
- Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност
- Устройствен правилник на Регионалните дирекции по горите

От своя страна ние се ангажираме да съблюдаваме Вашите права, посочени в цитираните документи.

Настоящата Харта на клиента и стандарти на административно обслужване и Вътршни правила за административно обслужване в ДПП „Русенски Лом“ са утвърдени със заповед № 2 / 21.02.2024г. на Директора на ДПП „Русенски Лом“ и влиза в сила от 22.02.2024г